

KUALITAS JASA PELAYANAN PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN CABANG MALANG

LAPORAN TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Ahli Madya Ekonomi



Oleh :

Chesa Chyntia
201610190511073

**PROGRAM STUDI D-III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2019**

**KUALITAS JASA PELAYANAN PADA BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN CABANG MALANG**

oleh :

Chesa Chyntia
201610190511073

Diterima dan disetujui
pada tanggal 11 Juli 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. M. Faisal Abdullah, M.M.

Eris Tri Kurniawati, SE., M.M.Ak.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Syamsul Hadi, S.E., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

KUALITAS JASA PELAYANAN PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN CABANG MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Chesa Chyntia
NIM : 201610190511073
Jurusan : D-III Keuangan dan Perbankan

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 11 Juli 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Wahyu Hidayat R., M.M.
Penguji II : Yunan Syaifullah, S.E., M.Sc.
Penguji III : Drs. M. Faisal Abdullah, M.M.
Penguji IV : Eris Tri Kurniawati, SE., M.M.Ak.



Muhammad Zuhroh, M.M.

Ketua Program Studi,

Syamsul Hadi, S.E., M.Si.

1.
2.
3.
4.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama : Chesa Chyntia
NIM : 201610190511073
Program Studi : D-III Keuangan dan Perbankan
Surel : chesachyntia@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam Tugas Akhir ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 4 Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Chesa Chyntia



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

MANAJEMEN-AKUNTANSI-ILMU EKONOMI DAN STUDI PEMBANGUNAN-D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN (TERAKREDITASI)
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Telp. (0341) 464318 Psw 202 Fax. (0341) 460435 Malang 65144
Website: ekonomi.umm.ac.id E-mail: feb@umm.ac.id

BERITA ACARA

Panitia Ujian Tugas Akhir Progam Studi D-III Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 11 Juli 2019
Tempat : R. Sidang Prodi D-III Perbankan dan Keuangan FEB-UMM

telah mengadakan Ujian Tugas Akhir atas nama mahasiswa :

Nama : **Chesa Chyntia**
N I M : **201610190511073**
Program Studi : **D-III Perbankan dan Keuangan**
Judul Tugas Akhir : **KUALITAS JASA PELAYANAN PADA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN
CABANG MALANG**

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Nilai	Tandatangan
1.	Dr. Wahyu Hidayat R., MM	84	
2.	Yunan Syaifullah, SE., M.Sc	82	
3.	Drs. Mohammad Faisal Abdullah, MM.	84	
4.	Eris Tri Kurniawati, SE., M.M., Ak.	84	

Nilai rata-rata : **83,5** (A / B+ / B / C+ / C / D *)

Dinyatakan : **LULUS / TIDAK LULUS ***

Kategori : **Layak / Tidak Layak ***

Untuk dipublikasikan dan dimuat Web UMM

Mengetahui,
Wakil Dekan I

Dr. Widayat, M.M

Keterangan : *Coret yang tidak perlu

Ketua Tim Penguji

Dr. Wahyu Hidayat R., MM



PROGRAM STUDI D III KEUANGAN & PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

KARTU KENDALI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

NAMA : Chesachyntia
NIM : 201610190511073
JUDUL TUGAS AKHIR : Kualitas Jasa Pelayanan Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Malang
BIMBINGAN MULAI :
SELESAI :

No	Tanggal	Permasalahan	Paraf Pembimbing I
1	01/02-19	Pengajuan judul + Revisi	✓
	26/02-19	Konsultasi, Revisi judul	✓
2	27/02-19	Ace judul, Lanjut proposal	✓
	05/04-19	Konsultasi + Revisi Proposal	✓
3	16/04-19	Revisi, ACC Proposal	✓
	14/05-19	Pengajuan Bab 1, 2, 3	✓
4	20/05-19	Konsultasi, Revisi Bab 1, 2, 3	✓
	24/05-19	ACC Bab 1, 2, 3	✓
5	19/06-19	Pengajuan Bab 4, 5	✓
	24/06-19	Konsultasi, Revisi Bab 4, 5	✓
6	28/06-19	Revisi Bab 4, 5	✓
7	04/07-19	Revisi Bab 5	✓
	06/07-19	ACC Tugas Akhir	✓
8	08/07-19	Pengesahan Tugas Akhir	✓
9			
10			

Catatan : Pembimbingan dilakukan minimal 8 kali

Malang, 08-07-2019
Menyetujui,
Pembimbing I



PROGRAM STUDI D-III KEUANGAN & PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

KARTU KENDALI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

NAMA : Chesha Chyntia
NIM : 201610190511073
JUDUL TUGAS AKHIR : ~~Kualitas Jasa Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial~~ ^{Pelayanan} Ketenagakerjaan Cabang Malang
BIMBINGAN MULAI :
SELESAI :

No	Tanggal	Permasalahan	Paraf Pembimbing II
1	25/02-2019	Latar Belakang → Fakta/kenas, - Pelajar publik	<i>[Signature]</i>
2	1/03-19 8/03-19	Rumusan + dan tolak ukur Standar Pelajar Publik, sebagai pemersu	<i>[Signature]</i>
3	11/03-19 15/03-19	Bab 2 (Pendahuluan) ^{kelebihan} _{kekurangan} pilih salah satu	<i>[Signature]</i>
4	25/03-19 1/04-19	Bab 3 (Pendahuluan & sumber data) Tahap Analisis Data (Tahapan untuk pub	<i>[Signature]</i>
5	12/04-19 29/04-19	Quisyon 1 ACC Bab 1-3, kiyakan Bab 4	<i>[Signature]</i>
6			<i>[Signature]</i>
7	20/05-19	Revisi Bab 4	<i>[Signature]</i>
8	10/06-19	Tambahan latar belakang + teori	<i>[Signature]</i>
9	1/07-19	ACC Bab 4 & 5	<i>[Signature]</i>
10			

Catatan : Pembimbingan dilakukan minimal 8 kali

Malang
Menyetujui,
Pembimbing II
[Signature]
(Erik K)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayahNya, sehingga Laporan Tugas Akhir dengan judul “Kualitas Jasa Pelayanan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Malang” dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Maksud dan tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan program Studi D-III Keuangan dan Perbankan Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Menyadari penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Fauzan, M. Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Syamsul Hadi, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi D-III Keuangan dan Perbankan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Ibu Dr. Sri Budi Cantika Y., M.M selaku Dosen Wali yang selalu menemani hingga akhir studi kami.
5. Bapak Drs. M. Faisal Abdullah, M.M. sebagai dosen pembimbing pertama dan Ibu Eris Tri Kurniawati, S.E.,M.M.Ak. sebagai dosen pembimbing kedua yang telah bersedia untuk meluangkan waktu membimbing, memeriksa, serta memberikan petunjuk-petunjuk serta saran dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Cahyaning Indrasari selaku Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian.
7. Papa dan Mama yang tercinta atas curahan kasih sayang, doa dan dorongan baik moril maupun materil kepada penulis.
8. Sahabat-sahabat baikku Nisa, Adel, Santry, Nadia, Amri, Yusril, Fiqry, Fadly dan Albar dalam memberi dukungan, semangat dan doa bagi penulis selama penyusunan Laporan Tugas Akhir.
9. Sahabat-sahabatku Nanda, Choriya, Hedvi yang membantu memberikan ide-ide baru untuk Laporan Tugas Akhir ini.

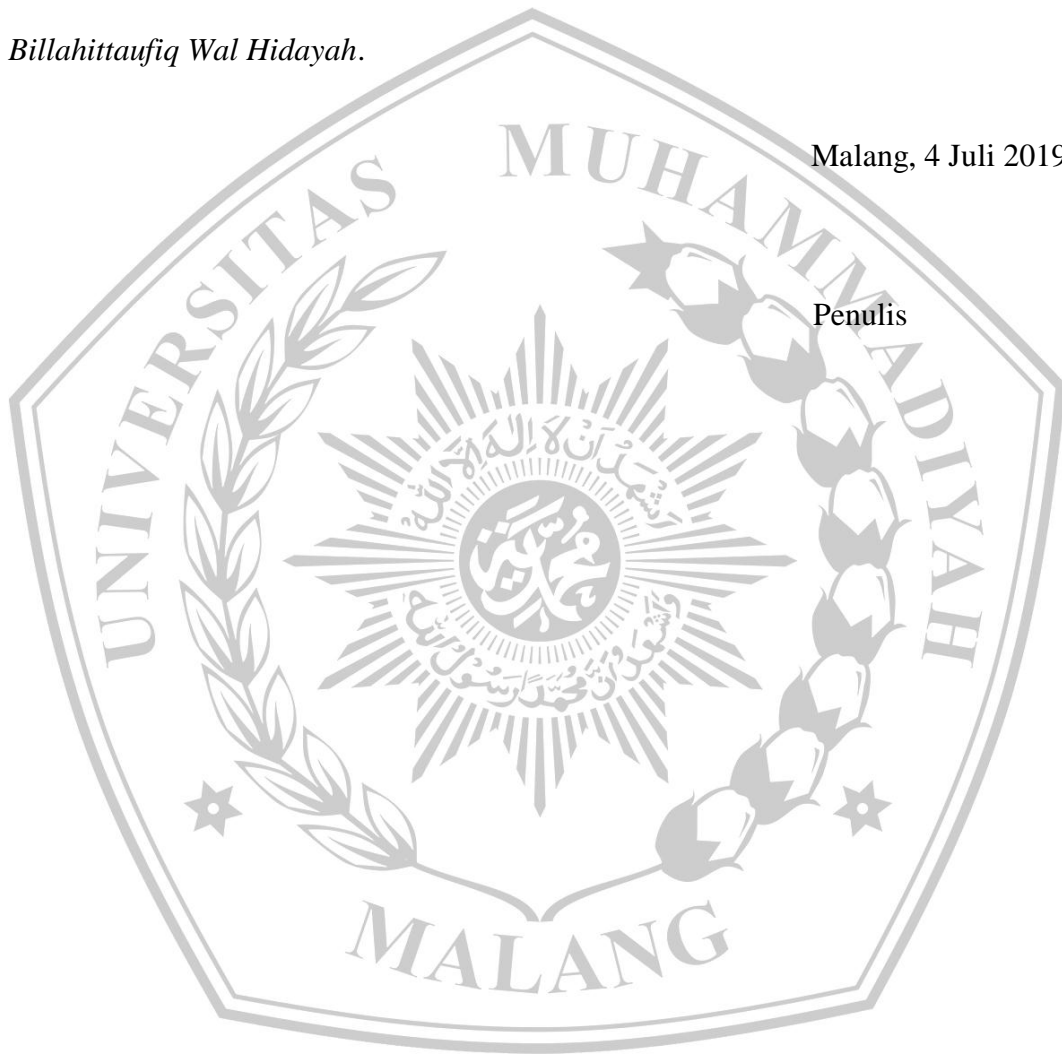
10. Seluruh rekan-rekan di Universitas Muhammadiyah Malang, khususnya jurusan D-III Keuangan dan Perbankan Angkatan 2016 yang telah memberikan saran dan kritikan kepada penulis.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Billahittaufiq Wal Hidayah.

Malang, 4 Juli 2019

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I.PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
 BAB II.TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA	 7
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	7
B. Teori dan Kajian Pustaka	9
 BAB III.METODE PENELITIAN	 14
A. Lokasi Penelitian.....	14
B. Jenis Penelitian.....	14
C. Jenis dan Sumber Data	15
D. Teknik Pengumpulan Data.....	16
E. Populasi dan Sampel.....	17
F. Teknik Analisis Data	19
 BAB IV.HASIL DAN PEMBAHASAN	 22
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	22
B. Gambaran Umum Pelayanan Jasa BPJS Ketenagakerjaan.....	27
C. Pembahasan	35
 BAB V.KESIMPULAN DAN SARAN	 60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran	61
 DAFTAR PUSTAKA	 62
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Kuesioner.....	21
Tabel 4.1 Frekuensi dan Persentase Responden	35
Tabel 4.2 Tabel Responden Unsur 1	36
Tabel 4.3 Tabel Responden Unsur 2	37
Tabel 4.4 Tabel Responden Unsur 3	39
Tabel 4.5 Tabel Responden Unsur 4	39
Tabel 4.6 Tabel Responden Unsur 5	41
Tabel 4.7 Tabel Responden Unsur 6	41
Tabel 4.8 Tabel Responden Unsur 7	42
Tabel 4.9 Tabel Responden Unsur 8	44
Tabel 4.10 Tabel Responden Unsur 9	45
Tabel 4.11 Tabel Responden Unsur 10	46
Tabel 4.12 Tabel Responden Unsur 11	47
Tabel 4.13 Tabel Responden Unsur 12	48
Tabel 4.14 Tabel Responden Unsur 13	48
Tabel 4.15 Tabel Responden Unsur 14	49
Tabel 4.16 Tabel Responden Unsur 15	50
Tabel 4.17 Tabel Responden Unsur 16	51
Tabel 4.18 Tabel Responden Unsur 17	52
Tabel 4.19 Tabel Responden Unsur 18	53
Tabel 4.20 Tabel Responden Unsur 19	54
Tabel 4.21 Tabel Responden Unsur 20	55
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	23
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan	25
Gambar 4.3 Biaya Pengobatan dan Perawatan JKK	28
Gambar 4.4 Biaya Jaminan Kematian.....	31
Gambar 4.5 Rata-rata Bunga Deposito	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penilaian Ujian Laporan Tugas Akhir	64
Lampiran 2 Borang Perbaikan Laporan Tugas Akhir	65
Lampiran 3 Riwayat Hidup Penulis	66
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 5 Tabulasi Data Kuesioner	69
Lampiran 6 Daftar Perusahaan.....	75
Lampiran 7 Hasil Olah Data	77



DAFTAR PUSTAKA

- A Muwafik, Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- BPJS Ketenagakerjaan. 2019. <http://bpjsketenagakerjaan.go.id>. [diakses pada 22 Maret 2019]
- Gilbert, G.R, dkk. 2004. *Measuring Customer Satisfaction in the Fast Food Industry: A Cross-National Approach*. The Journal of Services Marketing.
- Gunawan, Ketut. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali) . *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 13(1)
- Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (terjemahan Jaka Wasana)* . Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniasari, Ardiana, dan Hadi, Cholicul. 2012. Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa oleh Konsumen Resmi Sepeda Motor Honda AHASS UD. Ramayana Motor Surabaya. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*. 1(2) .
- Menpan RI. 2003. *Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Konsep Pelayanan Publik*.
- Mulyadi, Deddy, Gedeona, Hendrikus T., Afandi, Muhammad Nur. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik (Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Pemerintah Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- PoskotaNews.2018. <http://poskotanews.com/2018/07/18/fasilitas-digital-dukung-pertumbuhan-agresif-2019-bpjs-ketenagakerjaan/> [diakses pada 3 juli 2019]
- R. Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)* . Bandung: Alfabeta

———. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Quality and Satisfaction Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.

———. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*. Yogyakarta: ANDI.

Yamit, Zulian. 2011. *Manajemen Produksi dan Operasi (Edisi Pertama)* . Yogyakarta:Ekonisia.



PAJAK

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

es.scribd.com

Internet Source

4%

2

Submitted to Universiti Malaysia Sabah

Student Paper

4%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%